



2016 YILI

**TEKNİK PERSONEL YETERLİLİK SINAVI
BAŞVURU VE UYGULAMA KILAVUZU**

SİGORTACILIK EĞİTİM MERKEZİ

2016

Bu Kılavuz, 5684 sayılı Sigortacılık Kanununa dayanılarak hazırlanan 22.04.2014 tarih ve 28980 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Sigorta Acenteleri Yönetmeliği hükümleri kapsamında teknik personel olarak faaliyette bulunacak kişiler için düzenlenecek Teknik Personel Yeterlilik Sınavı ile isteğe bağlı olarak katılım sağlanabilecek eğitimin (E-öğrenme) başvuru esasları ve yöntemi ile ilgili bilgi vermek amacıyla hazırlanmıştır.

Sigorta Acenteleri Yönetmeliği hükümleri kapsamında, sigorta ürünlerine yönelik pazarlama, bilgilendirme ve satış işlemlerini gerçekleştirecek teknik personel için “**Teknik Personel Yeterlilik Sınavı**” düzenlenecektir. **İlgili yönetmelik hükümleri gereği kişilerin teknik personel olabilmesi için söz konusu sınavda başarılı olması asli şartlardan biridir.**

DİKKAT! Adayların, sınav başvurusunun kabul edilebilmesi için, başvurunun belirtilen süre içerisinde yapılması, sınav hizmet bedelinin belirtilen hesaba yatırılması ve <http://www.segem.org.tr> adresindeki başvuru formunun belirtilen süre içinde doldurularak **GÖNDER** tuşuna basılıp TPYS ile başlayan Başvuru Kayıt Numarasının alınması gereklidir. Başvuru yapan adayların, belirtilen işlemleri **sırasıyla ve eksiksiz yapması, başvurularının geçerliliği açısından önemlidir.** Herhangi bir sebepten dolayı, başvurusu geçersiz sayılan, başvuru dönemi dışında açıklanan hesaba ya da başka hesaplara ödeme yapan, ücret gerektirmeyen bir işlem için ücret yatıran veya aynı işlem için birden fazla ödeme yapan, belirtilen miktardan daha fazla ödeme yapan, sınava alınmayan, sınavdan çıkarılan, sınavda başarılı olamayan ya da sınavı geçersiz sayılan adayların **ödedikleri ücret geri verilmez.** Bankalara, başvuru ücretinin dışında, başka bir ad altında herhangi bir ücret ödenmeyecektir. Bu kılavuzda yer alan bütün ücretlere KDV dahildir.

■ İlk Defa Katılacaklar İçin Teknik Personel Yeterlilik Sınavı Başvuru Süresi

15 Temmuz - 15 Ağustos 2016

(Sınav Hizmet Bedeli **115 TL.**)

■ İlk Defa Katılacaklar İçin Eğitim İzleme Süresi **16 Temmuz - 23 Eylül 2016**

■ 19 Temmuz 2014 ve Daha Sonraki Tarihlerde Düzenlenen Sınavlarda Başarısız Olmuş (58 ve altında puan almış) Adaylar İçin Teknik Personel Yeterlilik Sınavı Başvuru Süresi **16 Ağustos – 1 Eylül 2016**
(Sınav Hizmet Bedeli **69 TL**)

■ 19 Temmuz 2014 ve Daha Sonraki Tarihlerde Düzenlenen Sınavlarda Başarısız Olmuş (58 ve altında puan almış) Adaylar İçin Eğitim İzleme Süresi **17 Ağustos - 23 Eylül 2016**

■ Merkezi Sınav Tarihi :**24 Eylül 2016**

■ Sınav Merkezleri: **Adana, Ankara, Antalya, Erzurum, İstanbul Anadolu, İstanbul Avrupa, İzmir, Trabzon**

■ **Banka çalışanlarının** sınav ücreti, bankaları tarafından toplu ödeme yöntemiyle yapıldığı için kişilerin ödeme yapmadan, yalnızca başvuru formunu doldurmaları gerekmektedir.

Sınav Hizmet Bedeli aşağıdaki yöntemlerden biriyle ödenebilir:

- 1. Halk Bankası Şubeleri:** Adayların, sınav hizmet bedelini yatırırken **kurumsal tahsilat sistemi aracılığı ile hesap numarası belirtmeden**, yalnızca SEGEM kurumuna **“Yeterlilik Sınavı”**,
- 2. Garanti Bankası Şubeleri:** Adayların, sınav hizmet bedelini yatırırken **fatura tahsilat sistemi aracılığı ile hesap numarası belirtmeden**, yalnızca **SEGEM kurum kodu (2671)** ile **“Yeterlilik Sınavı”**,
- 3. Garanti Bankası İnternet Bankacılığı:** İnternet bankacılığı kanalıyla yapılacak ödemelerde aşağıdaki adımlar izlenmelidir:
 - [“www.garanti.com.tr”](http://www.garanti.com.tr) adresinden interaktif hesaba girilir.
 - İşlem Listesi menüsünden “Ödemeler” seçilir.
 - Sırasıyla “Fatura”,
 - Fatura/Abone No ile Ödeme,
 - Kurum Tipi: “Sigorta ve Özel Firma Ödemeleri”,
 - Kurum: “SEGEM”,
 - Fatura Tipi: **“Yeterlilik Sınavı”** seçeneği seçildikten sonra,
 - Ad, Soyad ve T.C. Kimlik Numarası girilerek ödeme gerçekleştirilir.
- 4. Yukarıda belirtilenler dışındaki yöntemlerle yapılacak ödemeler (örneğin EFT, ATM'den ya da posta yoluyla yapılan ödemeler) kabul edilmeyecektir.**
- 5. Aday başvuru numarası olarak, T.C. Kimlik Numarası kullanılacaktır. T.C. vatandaşı olmayan adayların aday başvuru numarası, SEGEM tarafından verilir.**
- 6. Başvuru işleminde adaylar, önce sınav hizmet bedelini yatıracak, ödeme kayıtlara geçtikten sonra(en az 6 saat sonra) SEGEM'in internet sayfasında (www.segem.org.tr) bulunan “Teknik Personel Yeterlilik Sınavı Başvuru Formu”nu dolduracaktır.**
- 7. Adaylar eğitime katılmak için herhangi bir ücret ödemeyecektir. Sınav başvurusu yapan her aday, başvuru yaptıktan 24 saat sonra, SEGEM Akademi internet adresi üzerinden “Teknik Personel Yeterlilik Sınavına Hazırlık Eğitimlerini” 16 Temmuz – 23 Eylül 2016 tarihleri arasında ücretsiz olarak izleyebilecektir.**

1. SINAVA KİMLER KATILMALI?	7
2. ÖDEME VE BAŞVURU NASIL YAPILIR?	7
2.1. Ödeme Nasıl Yapılır?.....	7
2.2. Başvuru Nasıl Yapılır?.....	7
3. EĞİTİM NASIL İZLENİR?.....	8
3.1. SEGEM Akademi'ye Nasıl Girilir?	8
3.2. Teknik Destek	9
4. SINAV.....	9
4.1. Sınava Gelirken Neler Getirilmeli?.....	9
4.2. Sınav Kapsamı	10
4.3. Sınav Uygulaması	10
4.4. Sınavda Uyulması Gereken Kurallar	11
4.5. Sınavın Geçersiz Sayılacağı Haller.....	11
4.6. Sınav Sonuçlarının Değerlendirilmesi	12

SEGEM İnternet Adresi : <http://www.segem.org.tr>

SEGEM Akademi İnternet Adresi: <http://www.segemakademi.org>

Başvuru Kılavuzdan cevap alamadığınız e-öğrenme/sınavla ilgili konular için: acente@segem.org.tr

Teknik destek için: edestek@segem.org.tr

SEGEM Facebook Adresi: <http://www.facebook.com/SigortacilikEgitimMerkezi>

Sınav merkezi değişim bedeli aşağıdaki yöntemle ödenebilir:

Herhangi bir nedenle **başvuru sonrasında** sınav merkezinde değişiklik yapılmasını isteyen adayın www.segem.org.tr sitesinden üye girişi yaparak “**Online Ödeme**” bölümünden, “**Sınav Merkezi Değişim Bedeli**” olan 25 TL’yi yatırması ve online “**Sınav Merkezi Değişim Dilekçesi**”ni doldurması gerekmektedir.

Sınav merkezi değişiminin yapılabilmesi için konuyla ilgili işlemin, sınav tarihinden en geç 15 gün önce gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

Yukarıda belirtilen ödeme yöntemi dışındaki yöntemlerle yapılacak ödemeler (örneğin EFT, ATM’den ya da posta yoluyla yapılan ödemeler) **kabul edilmeyecektir.**

1. SINAVA KİMLER KATILMALI?

Sigorta ürünlerine yönelik pazarlama, bilgilendirme ve satış işlemlerinin yalnızca Teknik Personel tarafından yapılması esas olup; Teknik Personel Yeterlilik Sınavına, **aşağıda belirtilen şartları taşıyan kişiler katılabileceklerdir;**

- Teknik Personel Yeterlilik Sertifikası olmayıp acentelerde (bankalar ve özel kanunla kurulmuş ve kendisine sigorta acenteliği yapma yetkisi tanınan kurumlar/kuruluşlar dahil) sigorta hizmetleri hakkında bilgilendirme, pazarlama ve satış işlemlerini yapmaya yetkili olacak teknik personelin, gerçek kişi acente ve tüzel kişi acente yöneticileri ile müdürü veya bu unvanı taşıyorsa bile fiilen bu görevi yerine getireceklerin,
- Sigortacılık Kapsamında Değerlendirilecek Faaliyetlere, Tüketici Lehine Yapılan Sigorta Sözleşmeleri İle Mesafeli Akdedilen Sigorta Sözleşmelerine İlişkin Yönetmelik çerçevesinde sigortacılık kapsamına alınan faaliyet kollarında, sigorta ürünü tanıtımı ve satışı yapacak kişilerin, **Teknik Personel Yeterlilik Sınavına katılımı gereklidir.**
- **Bu şartları taşımayan ancak sınava katılarak Yeterlilik Belgesini almak isteyen kişilerin de (herhangi bir yerde çalışmayanlar, üniversite öğrencileri, çağrı merkezi çalışanları vb.)** ilgili sınava başvuru yapmaları mümkündür. Ayrıca, **Bireysel Emeklilik Mevzuatı** çerçevesinde aracılık yapma yetkisine sahip kişiler de, teknik personel yeterlilik sınavını kazanmaları halinde teknik personel olarak kabul edilir.

2. ÖDEME VE BAŞVURU NASIL YAPILIR?

2.1. Ödeme Nasıl Yapılır?

Adaylar, başvurularını SEGEM'e yapacaktır. Başvuru yapmak isteyen adaylar, öncelikle belirtilen ödemeyi ilk sayfada anlatılan yöntemlerden birisiyle yapacaktır. **Adaylar ilk sayfada belirtilen sınav bedelini bankaya yatırmalarını takiben online başvuru formunu doldurarak eğitim ve sınav başvurusu yapmış olacaktır.**

2.2. Başvuru Nasıl Yapılır?

Ödeme yapan adayın, başvuru formunu doldurabilmesi için, öncelikle e-posta adresleri ile SEGEM internet sitesine üye olmaları gerekmektedir. Adayların, başvurularını www.segem.org.tr adresinde, Duyurular bölümünde yer alan, **aday başvuru formunu** doldurarak yapmaları gerekmektedir.

Aday, ödemenin SEGEM kayıtlarına geçip geçmediğini, başvuru formunda yer alan **"TCKN'min SEGEM'e Kayıt Edildiğini Sorgula"** butonu ile sorgulayabilir.

Aday Başvuru Formunun; **doğru ve eksiksiz** biçimde doldurulmasından sorumludur. Bilgilerini doğru yazmayan adayların sertifikalarında oluşabilecek sorunlardan SEGEM sorumlu değildir.

Bir T.C. Kimlik Numarası ile yalnızca bir başvuru yapılabileceğinden, adayların başvuru formu sonundaki GÖNDER tuşuna basmadan önce, verdikleri bilgileri bir kez daha gözden geçirmeleri önerilir. GÖNDER tuşuna bastıktan sonra, başvuru formunda herhangi bir düzeltme yapılamayacaktır.

Adayların, online başvuru formunu doldurduktan sonra sistem tarafından verilecek **TPYS** başvuru numarasını almaları gerekmektedir. Başvuru formu doldurulduktan sonra ekrana gelen **TPYS** başvuru kodu, başvurunun SEGEM tarafından kabul edildiği ve adayın başvurusunda herhangi bir sorun olmadığını ifade etmektedir. Aday, geçerli bir başvuru yapıp yapmadığını, e-posta adresi ile yeniden üye girişi yaparak Başvuru Bilgilerim kısmından görüntüleyebilir. Üye Girişi yaptıktan sonra, başvuru bilgileri, kayıt numarası (Örnek Kayıt Numarası : **TPYS –398950**) ile birlikte ekrana geliyorsa, başvuru başarıyla kayıtlara geçmiş demektir. **TPYS kodu atanmaması, adayın başvuramadığını gösterir. Bu durumda adayın, online başvuru formunu yeniden doldurması gerekir.**

3. EĞİTİM NASIL İZLENİR?

Ödeme yaptıktan sonra online başvuru formunu dolduran aday, e-öğrenme formatında hazırlanan ve katılımın ihtiyari olduğu “**Teknik Personel Yeterlilik Sınavına Hazırlık Eğitimlerini**” <http://www.segemakademi.org> internet sitesi üzerinden belirlenen tarihler arasında 7 gün 24 saat boyunca ücretsiz olarak izleyebilir.

3.1. SEGEM Akademi’ye Nasıl Girilir?

Başvuru formunu doldurduktan “24 saat sonra” adaylara e-egitim ataması yapılarak buna ilişkin bilgilendirme yapılacaktır. E-posta iletilen adayların, SEGEM Akademi eğitim portalında oturum açabilmeleri için, kullanıcı adı olarak **T.C. Kimlik Numaralarını**, parola olarak da **acente2016** şifresi ile sisteme giriş yapmaları gerekmektedir. **Banka ve özel kurum çalışanlarının e-öğrenme sistemine giriş şifreleri ise genel müdürlükleri tarafından kendilerine iletilecektir.** Adayların “*Şifremi Unuttum*” sekmesini tıklamaları halinde ise başvuru formuna yazılan e-posta adresine yeni şifre gönderilecektir. Bu sebeple, adayların sorun yaşamaması için başvuruda verdikleri e-postanın doğruluğundan emin olmaları gerekmektedir.

Adaylar SEGEM Akademi eğitim portalında üye girişiyle oturum açtıktan sonra ana sayfada sol sütunda bulunan “**E-Eğitimlerim**” bağlantısına tıklayarak eğitime ulaşabilirler. **Teknik Personel Yeterlilik Sınavına Hazırlık Eğitimi**, düzenlenecek olan sınavın konu başlıklarından hazırlanmıştır.

SEGEM Akademi e-öğrenme platformu ile ilgili olarak yukarıda bahsedilen tüm uygulamalara adaylar, **mobil uygulama olarak da erişim sağlayabilecektir.** Adaylar, Apple ya da Android Market'ten "SEGEM Akademi" uygulamasını indirerek, eğitimlerini mobil platformda da alabilecektir. Mobil ortamdaki eğitimler, bilgisayarlar üzerinden alınan e-öğrenme eğitimleri ile senkronize olarak çalışmaktadır.

SEGEM, kişilerin mesleki bilgilerini arttırmak ve kişisel gelişimlerine katkı sağlamak üzere, destek eğitimine ilave olarak **ücretsiz** 10 eğitim daha sunmaktadır. Bu eğitimler hakkında detaylı bilgiye SEGEM Akademi üzerinden erişim sağlamak mümkündür.

3.2. Teknik Destek

Adaylar, başvuru kılavuzunda cevabına ulaşamadıkları eğitimle ve sınavla ilgili sorunlar için acente@segem.org.tr , teknik destek için (oturum açma, modüle erişim vb.) edestek@segem.org.tr ile <http://www.facebook.com/SigortacilikEgitimMerkezi> üzerinden destek alabilirler.

4. SINAV

Tüm adaylar, **24 Eylül 2016 Cumartesi günü Adana, Ankara, Antalya, Erzurum, İstanbul Anadolu, İstanbul Avrupa, İzmir, Trabzon** sınav merkezlerinde sınava katılacaktır. Adaylar, **sınavdan 5 gün önce**, SEGEM internet sitesinin "Sınav Giriş Belgesi" bölümünden "Sınav Giriş Belgelerini" yazdıracaktır.

Adaylar, internet sitesinde yer alan Duyurular bölümünü takip ederek, sınav yerleri ve ilgili süreci izleyecek ve belirtilen açıklamalara göre sınav yerinde bulunacaktır. Adaylara, telefon ya da e-posta ile bilgilendirme yapılmayacaktır.

4.1. Sınava Gelirken Neler Getirilmeli?

Adaylar sınava girerken,

- **Sınavdan 5 gün önce**, SEGEM internet sitesinden alabilecekleri Sınav Giriş Belgesi ile,
- **T.C. Kimlik Numarasının yer aldığı**, fotoğraflı bir kimlik belgesinin aslını (nüfus cüzdanı, ehliyet, pasaport) yanlarında bulundurmak zorundadır.

Cevap kağıdının kurşun kalemle doldurulması zorunlu olup kurşun kalem kullanmayan adayların sınavları değerlendirilmeyecektir.

4.2. Sınav Kapsamı

Sınavda 50 adet çoktan seçmeli soru sorulacak olup **100 üzerinden en az 60 alan aday başarılı sayılacaktır. Sınav süresi 60 dakikadır.** Yanlış işaretlenen sorular doğru sayısını etkilemeyecektir.

Sınavda sorulacak sorulara ilişkin konu başlıkları;

- Sigortaya Giriş
- Sigortanın İşlevleri
- Sigorta Sözleşmesi ve Sigortanın Tarafları
- Sigortalanabilirlik Kavramı
- Sigortanın Temel Prensipleri
- Temel Reasürans Bilgisi
- 5684 Sayılı Sigortacılık Kanunu'nda Acenteler
- Sigorta Acenteleri Yönetmeliği
- Sigorta Acenteleri Yönetmeliğinin Uygulanmasına İlişkin Genelge
- Acentelere İlişkin İkincil Düzenlemeler
- 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanununun Acentelere İlişkin Hükümleri (Birinci Kitap Yedinci Kısım, 102-123 numaralı maddeler)
- Acentelerin Hak ve Yükümlülükleri
- Türkiye'de Sigorta Uygulamaları
- Aracıların Sistemdeki Yeri
- Sigorta Fiyatlaması ve Banka Uygulamaları
- Hasar
- Sigortaya İlişkin Teknik Terimler
- Sigortacılık Kapsamında Değerlendirilecek Faaliyetlere, Tüketici Lehine Yapılan Sigorta Sözleşmeleri ile Mesafeli Akdedilen Sigorta Sözleşmelerine İlişkin Yönetmelik

olarak belirlenmiştir.

4.3. Sınav Uygulaması

Adayların, kimlik kontrolleri ve salona yerleştirilme işlemlerinin zamanında yapılabilmesi için, sınavın başlama saatinden 30 dakika önce sınav yerinde hazır bulunmaları zorunludur. Adaylar, sınav giriş belgesinde belirtilen bina, sınıf ve sırada sınava girmek zorundadır. Sınav sırasında bir adayın yerini değiştirme yetkisi, salon başkanına aittir.

Adayların salona yerleştirilme işlemleri tamamlandıktan sonra, cevap kağıtları dağıtılacaktır. Cevap kağıtlarındaki gerekli yerler doldurulduktan sonra, soru kitapçıkları dağıtılacaktır. Soru kitapçığı türü,

cevap kağıdı üzerindeki ilgili alana işaretlenecektir. **Soru kitapçığı türü belirtilmeyen cevap kağıtları değerlendirilemeyeceğinden, bu alanı boş bırakan adayın sınavı geçersiz sayılacaktır.**

Sınavda adaylar cevaplarını, cevap kağıdındaki ilgili alanlara işaretleyecektir. **Cevap kağıdı yerine soru kitapçıklarına işaretlenen cevaplar değerlendirilmeyecektir.**

Sınava herhangi bir sebeple girmeyen adaylar, haklarını kullanmış sayılır ve ücret iadesi ya da bir sonraki döneme aktarım yapılmaz.

4.4. Sınavda Uyulması Gereken Kurallar

Adayların sınava cep telefonu, cep bilgisayar, çağrı cihazı, fotoğraf makinası, telsiz, her tür **bilgisayar** özelliği bulunan cihazlarla girmeleri; sınav süresince birbirleriyle konuşmaları, salondaki görevlilere soru sormaları, müsvette kağıt kullanmaları veya cevaplarını başka kağıda yazmaları, sözlük veya sözlük işlevi olan yardımcı araçlar kullanmaları, birbirlerinden kalem, silgi vb. almaları, sınav salonunda sigara, pipo, puro vb. içmeleri ve sınav düzenini bozacak davranışlarda bulunmaları sınav kurallarına aykırıdır.

Sınav kurallarına uymayan, bu kurallar çerçevesinde verilen hizmetlerin disiplinini bozucu davranışlar sergileyen adaylar, sınavdan çıkarılacaktır.

4.5. Sınavın Geçersiz Sayılacağı Haller

Adaylar beyan ettikleri bütün bilgilerin doğruluğundan sorumludur. Yanlış, yanıltıcı ve yalan beyanda bulunanlar bu durumdan dolayı hak iddia edemeyecektir. Bir adayın beyanının gerçek olmadığının tespit edilmesi halinde, aradan geçen süreye bakılmaksızın, adayın girdiği sınavdan elde ettiği tüm hakları geçersiz hale gelir.

Adayların kopya girişiminde bulunmamaları ve kendilerinden kopya çekilmesini engellemek için cevap kağıtlarını başkalarının göremeyeceği şekilde saklamaları gerekmektedir. Kopya girişiminde bulunan adayların kimlikleri, sınav görevlilerince sınav tutanağına açıkça yazılacak ve sınavları SEGEM tarafından geçersiz sayılacaktır.

4.6. Sınav Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Sınavda, 100 üzerinden en az 60 alan her aday, sertifika almaya hak kazanacaktır. Sınav sonuçları SEGEM internet sitesinin “Sınav Sonuçları” bölümünden açıklanacaktır.

Adaylar Teknik Personel Yeterlilik Sınavı Sertifikasını, **sınav sonucunun açıklandığı tarihten itibaren 180 gün boyunca** “Sınav Sonuçları” bölümünden görüntüleyebilecek ve bu alandan yazdırabilecektir. **Belirtilen süre sonunda**, adaylar bu alandan sertifikalarını görüntüleyemeyeceğinden kişilerin sertifikalarını bilgisayarlarına indirmeleri ve kaydetmeleri önerilir. Ayrıca basılı sertifika gönderimi yapılmayacaktır. 180 gün sonra sertifikalarını görüntülemek ve yazdırmak isteyen adayların, SEGEM internet sitesi üzerinden üye girişi yaparak “**Online Ödeme**” bölümünden, “**Sertifika Ödemesi**” olan **35 TL**’yi yatırması ve online “**Sertifika Ödemesi Dilekçesi**”ni doldurması gerekmektedir. Bu amaçla yapılan EFT/Havale ödemeleri kabul edilmeyecektir.

Sınav sonucunun yeniden incelenmesini isteyen adayların, bu sonuçların açıklanmasından itibaren en geç **10 gün içinde** SEGEM’e başvurmaları gerekmektedir. Sınav sonucuna itiraz etmek isteyen adayların, SEGEM internet sitesinden üye girişi yaparak “**Online Ödeme**” bölümünden, “**İtiraz Ödemesi**” olan **15 TL**’yi yatırması ve online “**İtiraz Ödemesi Dilekçesi**”ni doldurması gerekmektedir. Bu amaçla yapılan EFT/Havale ödemeleri kabul edilmeyecektir. Sınav sonuçları konusundaki itirazlar, Sınav Komisyonu tarafından değerlendirilerek en geç **15 gün içinde** sonuçlandırılacaktır.